Annexe : La nomenclature des attentes clients

ATTENTES	DÉFINITION	EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE MONDE BANCAIRE	TOP 5 DE LA BANQUE[2]
Accessibilité			
Clarté			
Compétence			
Considération			
Convivialité			
Facilité			
Nouveauté			
Partage			
Fiabilité			
Personnalisation			
Prévenance			
Réactivité			
Respect vie privée			

[2] *Top 5 : classement des attentes de 1 à 5. 1 étant l'attente qui vous parait la plus importante*